

附件 4

活动成果申报条件和推荐要求

一、参与活动的基本要求

1、用户满意服务明星班组

- 1) 工作在一线基层的各类服务班组（包括站、所、队等）。
- 2) 爱岗敬业、文明礼仪、用户至上、具有良好的团队服务协作精神；
- 3) 合法经营、恪守诚信、开拓创新、科学管理、服务流程优化；
- 4) 积极推进和实施用户满意工程，整体服务质量水平较高，创造了良好的社会或经济效益；
- 5) 弘扬志愿者奉献精神，在为进博会服务保障、防控疫情等本市各项重大活动中服务保障工作表现突出，得到用户（宾客）好评，得到社会认可，曾获市级或行业系统内与本职岗位工作相关的荣誉称号；
- 6) 班组及所在组织近三年无重大投诉和质量、安全、环保事故，无违法违纪情况。

2、用户满意服务明星个人

- 1) 工作在服务一线的从业人员，爱岗敬业、遵纪守法、诚信服务、弘扬志愿者奉献精神；
- 2) 努力学习、钻研技术、勇于创新、开拓进取；
- 3) 具有用户至上的价值观和服务观，在本职岗位上能以实际行动全心全意为用户服务；
- 4) 注重团队协作、服务质量和业绩突出、具有良好的标杆示范作用，得到用户和社会认可，曾获市级或行业系统内与

本职岗位工作相关的荣誉称号；

5) 积极参与社会公益服务，乐于奉献；在为进博会服务保障、防控疫情等本市各项重大活动中服务保障工作表现突出，得到用户（宾客）好评。

6) 近三年无重大投诉事件发生，无违法违纪情况。

二、对活动成果的申报/推荐要求

1) 客观表述申报对象的政治、业务素质与服务能力，内容具体、言之有物，并且有特色、有成效、有带动作用和推广意义。

2) 问题或目标导向，活动成果具有创新性，并形成独有的、有特色的、可供推广学习的服务管理经验。

3) 已取得明显的经济效益和社会效益，赢得用户满意。

4) 各单位自愿申报，符合所申报或推荐的类别，班组和个人申报类别任选不限，已申报个人的、不建议再申报其所在班组。